SELFONE
Opérateur de téléphonie sur IP

Guide d'utilisation des services Selfone

Mode d'emploi

Espace client
IPBX
IP Centrex

SELFONE
Opérateur de téléphonie sur IP

Sommaire

I - Les options de votre espace client

1.1 Votre espace client
1.2. Tableau de bord
1.3. Mon compte
1.4. Téléphonie
1.5. Assistance

II - Mode d'emploi IPBX et IP Centrex

2.1. Accès IPBX & IP Centrex
2.2. Extension des postes
2.3. Extension et renvoi d'appel
2.4. Pré-décroché et messagerie
2.5. Appel en cascade et convergence
2.6. Serveur vocal et fax
2.7. Historique des appels
2.8. Routage des SDA (numéro direct)
2.9. Liste des équipements
2.10. Configuration de la musique d'attente
2.11. Interval de temps
2.12. Liste des commandes

III - Annexes

Fonctions Cisco 50X
Fonctions Panasonic KX-TGP

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter le service technique au **01.85.54.00.00**

SELFONE
Opérateur de téléphonie sur IP

Accédez à votre espace client

1 Rendez-vous sur www.selfone.fr
Choisissez "**Mon compte**".

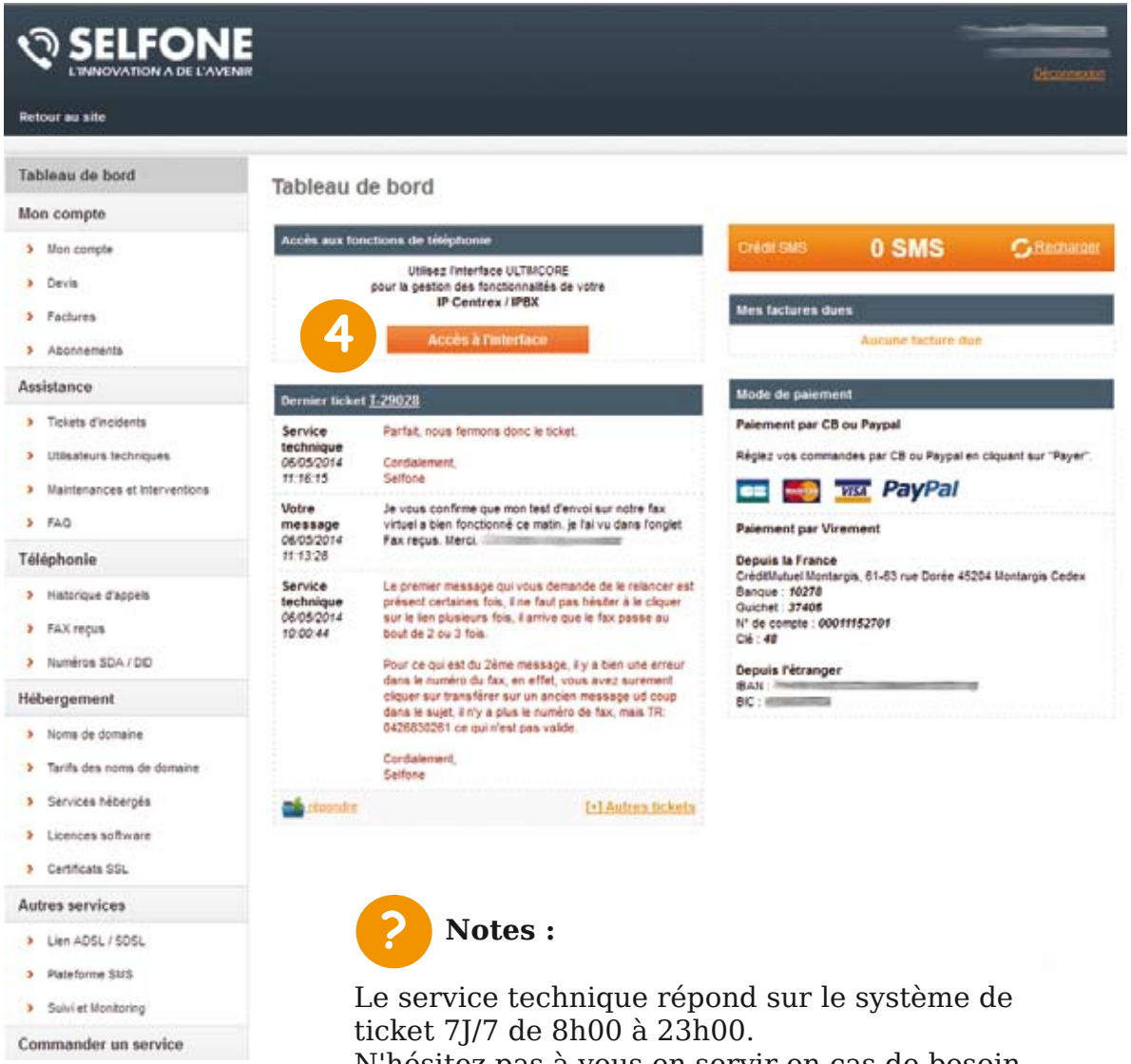
2 Remplissez les champs :
"**Email**" et "**Mot de passe**"
ATTENTION : Il s'agit de l'email que vous avez communiqué pour l'enregistrement de votre compte Selfone.

3 Si vous ne connaissez plus votre mot de passe, vous pouvez demander à le recevoir automatiquement sur votre email.
Cliquez sur "**Mot de passe oublié ?**".

? **Notes :**

Les identifiants de connexion à votre espace client ne sont jamais communiqués par téléphone. Merci d'envoyer votre demande par mail (admin@selfone.fr)

Les options de votre espace client



Vous accédez à votre espace client SELFONE.

1 Dans l'onglet "**Mon compte**" vous trouverez :

- Vos coordonnées (modifiables sur demande par email : admin@selfone.fr)
- Toutes vos factures
- Vos abonnements

2 Vous trouverez ensuite l'onglet "**Assistance**" :

- Vos tickets d'incidents
- Les maintenances et interventions
- Les FAQ (Foire Aux Questions)

3 Enfin, dans "**Téléphonie**" vous trouverez :

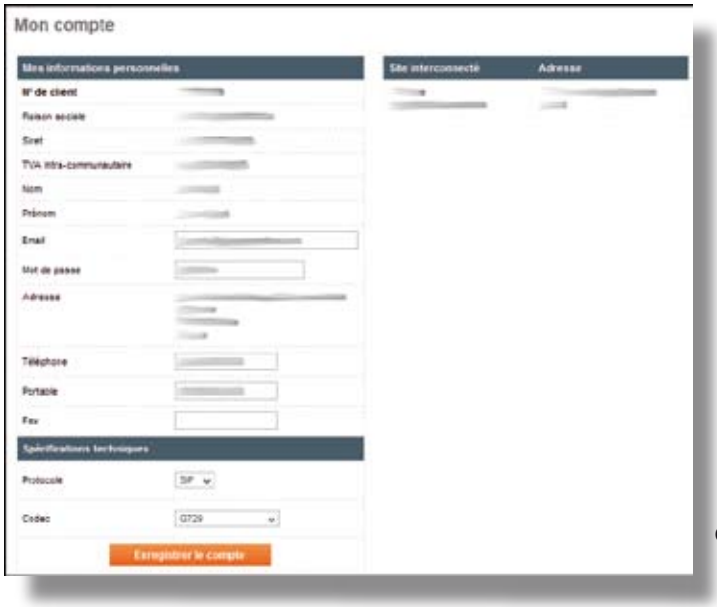
- L'historique de vos appels
- Vos Fax reçus
- Vos numéros SDA / DID

4 Le bouton "**Accès à l'interface**" vous permet en cliquant dessus d'atteindre l'interface de la gestion de votre téléphonie dans le cas où vous êtes en IP Centrex (voir partie 2).
Si vous avez opté pour l'IPBX, le service technique vous fournira les codes d'accès (voir partie 2).

? Notes :

Le service technique répond sur le système de ticket 7J/7 de 8h00 à 23h00.
N'hésitez pas à vous en servir en cas de besoin.

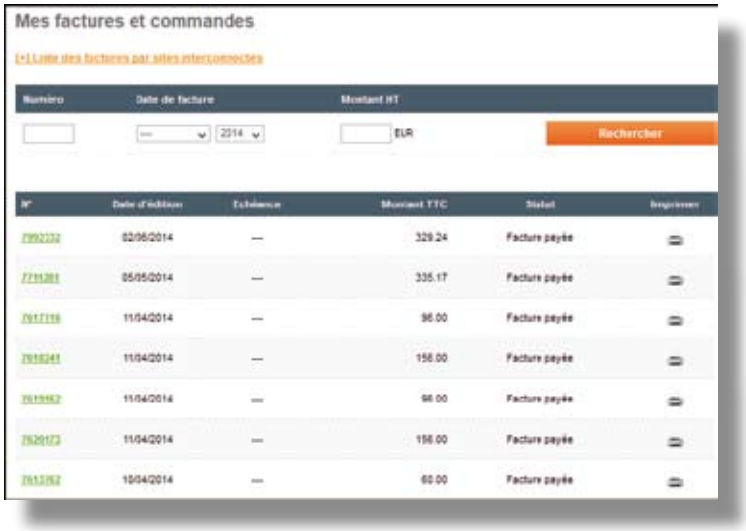
Les options de votre espace client



La page "**Mon compte**" est un récapitulatif de vos informations concernant votre entreprise.

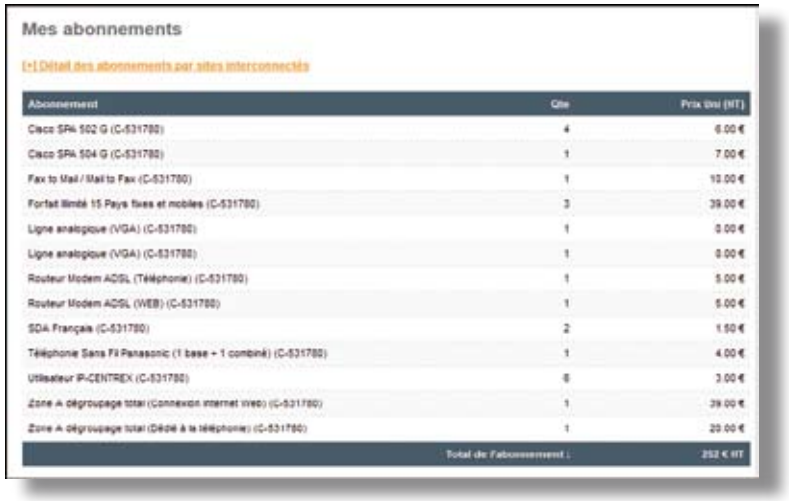
C'est sur cette page que vous avez la possibilité de modifier votre mot de passe, et les numéros de téléphone de contacts.

Toute modification doit-être demandée par email : admin@selfone.fr



Grâce à la page "**Mes factures et commandes**" vous avez accès à toutes vos factures depuis le début de vos abonnements et vous avez également la possibilité de les imprimer.

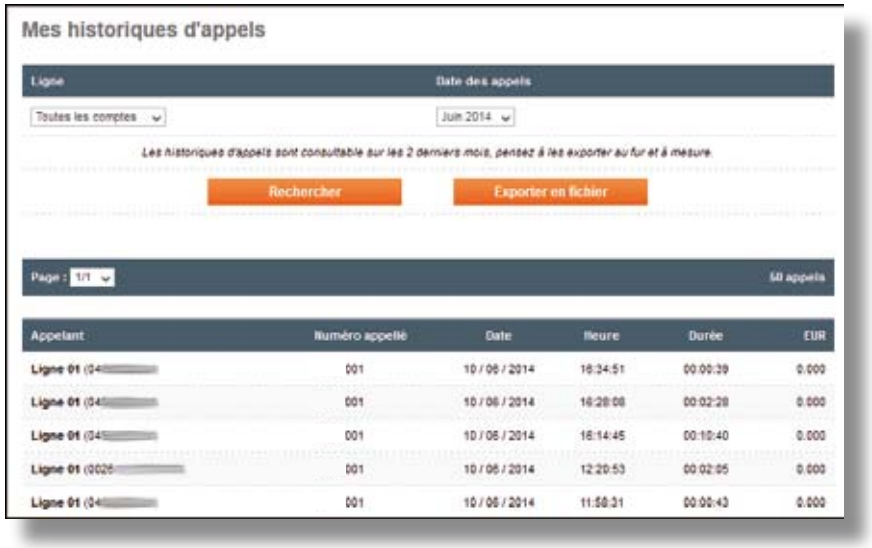
Factures triées par année.



Tous vos abonnements en cours sont répertoriés dans la page "**Mes Abonnements**".

Vous trouverez sur cette page le montant total de l'abonnement.

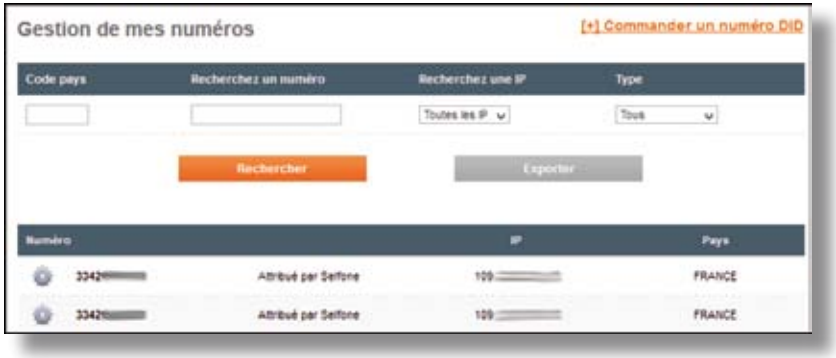
Les options de votre espace client



Vous pouvez retrouver vos historiques d'appels des deux derniers mois sur la page "**Mes historiques d'appels**". Vous pouvez également les exporter.

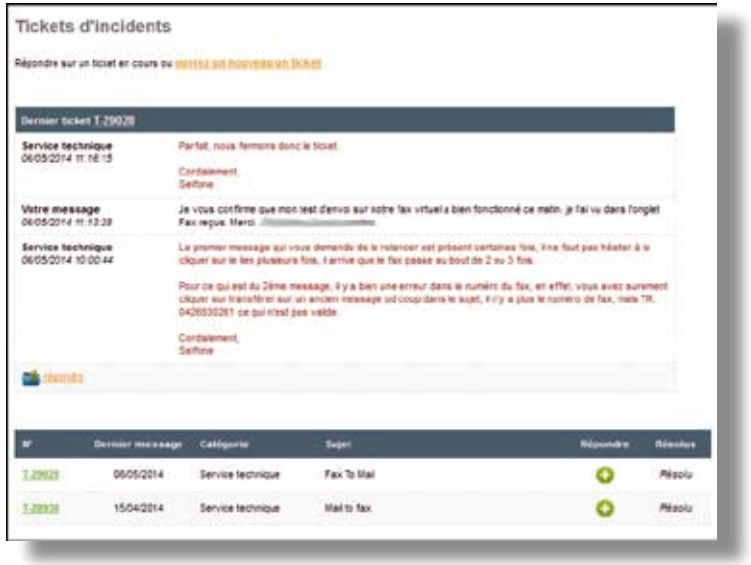
Les historiques d'appels ne sont stockées/consultables que sur le mois précédent et le mois en cours. Pensez à les exporter régulièrement

Sur la page "**Liste de mes Fax reçus**" vous avez la possibilité de télécharger vos FAX reçus.

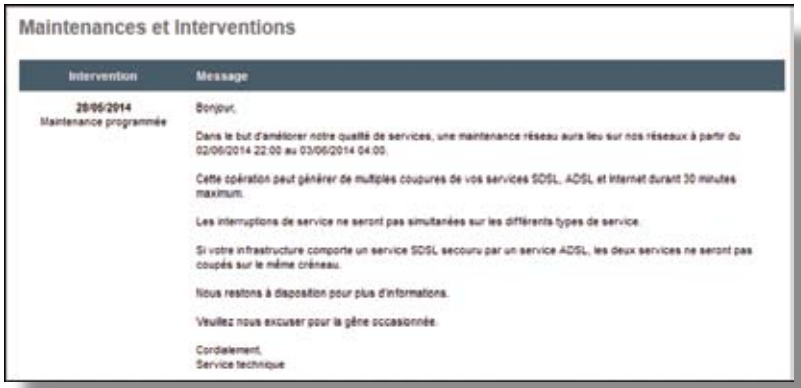


Dans la page "**gestion de mes numéros**" vous retrouvez tous les numéros attribués par Selfone ou les numéros portés.

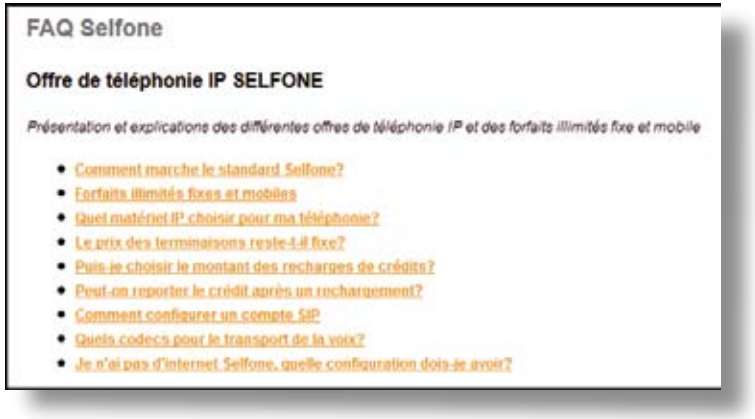
Les options de votre espace client



Dans la page "**Tickets d'incidents**" vous pouvez rédiger de nouveaux tickets pour le service technique.
Ces tickets d'incidents vont vous permettre d'échanger avec le service technique et le service commercial lorsque vous en avez besoin.
Vous pourrez utiliser ce système lorsque vous avez des questions ou que vous rencontrez n'importe quel problème technique.
Une fois le ticket déposé, le service technique vous répondra aussi vite que possible.



Dans l'onglet "**Maintenances et interventions**" vous retrouvez les maintenances programmées et les interventions d'urgence.



Les "**FAQ Selfone**" (Foire Aux Questions) répertorient les questions les plus fréquemment posées.